

# 정보기술 이용태도에 관한 실증적 연구 : 지역 정보센터를 중심으로

김 상 옥\* · 신 말 속

## 초 록

본격적인 정보화 시대를 맞아 정부에서는 정보화사회를 조기에 구현, 정착시키고자 행정, 금융, 교육/연구, 국방, 복지 등 5개 분야에 걸친 국가 기간망 구축사업을 위시하여 각종 정보화 정책 및 사업을 추진하고 있다. 그러나 국가정보화사회를 성공적으로 구현하기 위해서는 그의 인프라(Infra)인 지역별 정보화가 추진되어야 한다.

지역정보화는 이제 국가정보화사회를 구현하는데 필수적으로 거쳐야 할 중간단계로 인식되고 있다. 충북지역에서도 청주/청원지역을 정보화의 거점으로 삼아 지역데이터베이스를 구축하고 이를 공중통신망에 접속하여 주민들이 가정이나 직장에서 컴퓨터 단말기를 통하여 필요한 정보를 검색하고, 주민간 상호 정보교류는 물론 의견이나 제안을 해당 기관 및 단체에 알릴 수 있는 본격적인 지역정보통신 시대를 개막하고자 하는 계획을 추진하고 있다. 그러나 지역정보관 개념과 범위가 방대하고 이용집단에 따라 정보 수요가 다양한 차이를 보일 수 있기 때문에 단번에 지역의 모든 집단의 정보수요를 충족시킬 수 있는 데이터베이스를 구축한다는 것은 불가능한 것이다. 따라서 지역 데이터베이스는 단계적이며 일관성을 유지한 추진 계획과 지속적인 구축 노력이 필수적이다. 이러한 배경하에 본 소고에서는 정보항목별 데이터베이스 구축의 우선순위를 파악하고 데이비스(Davis)의 기술수용모델을 중심으로 사용자에 대한 기술 수용태도를 알아보기 위해 검증을 시도하였다.

---

본 조사는 1994년 한국정보문화센터의 지원으로 이루어졌음.

\* 충북대학교 경영정보학과 부교수    \*\* 충북대학교 경영학과(경영정보전공) 박사과정

## I. 서론

본격적인 정보화 시대를 맞아 정부에서는 정보화사회를 조기에 구현, 정착시키고자 행정, '금융, 교육/연구, 국방, 복지 등 5개 분야에 걸친 국가 기간망 구축사업을 위시하여 각종 정보화 정책 및 사업을 추진하고 있다. 그러나 국가정보화사회를 성공적으로 구현하기 위해서는 그의 기반이 되는 지역별 정보화가 추진되어야 한다. 지역정보화는 이제 국가정보화사회를 구현하는데 필수적으로 거쳐야 할 중간단계로 인식되고 있다 (이수성 1990). 지역정보화를 추진하는데 있어서 지역 경제의 활성화, 국토의 균형 발전등 여러가지의 추진 배경이 있을 수 있으나, 지역정보화의 궁극적인 목표는 정보통신기술을 활용하여 지역 주민 생활의 질적 향상을 도모함으로써 급속한 산업화가 낳은 지역간의 불균형 문제를 완화시키고자 하는데 있다. 이러한 견해는 발달된 정보통신기술을 중심으로 탄력적 전문화가 지속되어 사회의 수직적 통합의 해체 및 분산화로 지역이 한층 발전될 것이며 지역 불균형도 상당히 완화 될 것이라는 脫포디즘 (Post-Fordism) 관점에서 출발한 것이다. 그러나 정보통신기술이 중앙의 통제력을 강화시키는데 결정적으로 작용하여 지역간의 격차가 더욱 확대될 것으로 보는 新포디즘(New-Fordism)적 시각도 함께 제기되고 있다(황규형, 1986). 정보통신기술의 발달에 따른 지역정보화의 진전은 결국 지역간 불균형을 완화시킬 수도 심화시킬 수도 있을 것이다.

정보사회는 과거 산업사회보다는 발전된 사회로 인식되고 있으며, 정보사회를 지향하는 정보화는 주로 기술적 가능성에 의해 추진되어 왔다. 따라서 정보화 과정에서 가능한한 부정적 요소들을 배제시키는 방향으로 추진되어야 할 것이며, 정보화는 사회 구성원들의 요구를 수렴하고 또 사회 구성원의 적극적인 참여를 유도하면서 기술적 혁명이 아니라 구성원의 요구에 의거하여 점진적으로 진화되는 방향으로 추진되어야 할 것이다.

이러한 배경하에 본 소고에서는 데이비스의 기술수용 모형을 중심으로 이용자가 원하는 정보에 대하여 정보항목별로 구분하고 외부변수(성별, 직업, 학력, 연령), 정보수요도, 이용만족도, 이용태도 등을 차례로 조사하여 상관관계를 통해 향후 이용의도를 파악하였다.

## II. 지역정보화에 관한 선행연구

지역정보화는 정보통신기술을 이용하여 지역에서 발생하는 정보를 체계화하고 정보 유통의 효율성을 극대화 함으로서 지역주민의 생활 개선을 도모하고자 하는 제1차적 목표와 지역내의 정보통신체계를 전략적으로 활용하여 지역 경제의 활성화를 추구하고자 하는 제2차적 목표에 역점을 두고 있다 (김상욱 1993, 이근식 1991, 이수성 1992). 물론 이는 지역의 시각에서 본 것이며, 국가적 차원에서 볼 때 지역정보화의 목표는 앞서 서론에서 언급한 바와 같이 지역간 균형발전과 국가정보화사회의 성공적 구현에 있다.

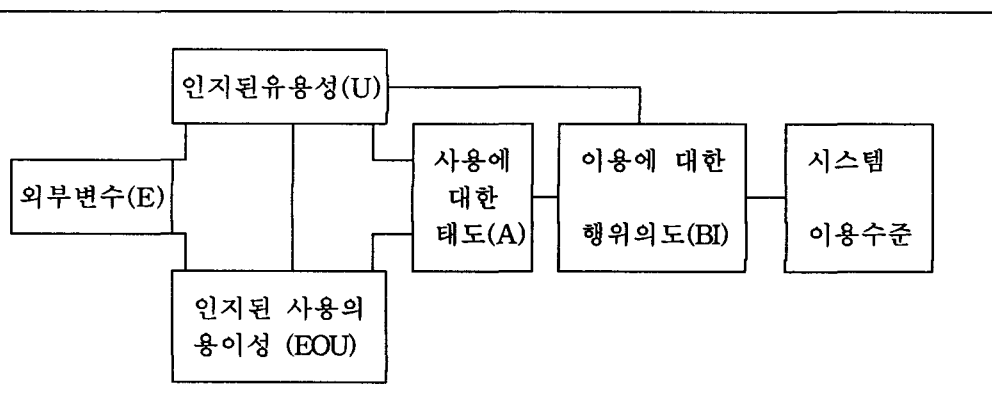
지역정보화에 대한 지금까지의 연구는 이론적인 것 보다는 해외사례(한국정보문화센터 1993, 1994), 지역별 정보화 현황 및 추진전략(강근복 1992, 이근식 1991, 조용환 외 1992) 등에 치중되어 있다. 그 이유는 지역정보화가 정보화의 대상을 일정 생활권역에 두고 있다는 점 외에는 일반적으로 일컫는 「정보화」와 크게 다를 것이 없기 때문이다. 비록 지역정보화의 목표와 정보화의 범위, 정보의 소유, 형태, 분배 등 제반 특성 면에서 일반 기업조직의 정보화와 다소의 차이가 있으나, 정보기술(IT: Information Technology)을 도입하여 확산하는 과정을 거치게 되는 점은 마찬가지이다. 지역정보화는 결국 지역을 대상으로 정보통신기술을 도입하고 확산시키는 일련의 과정으로 해석할 수 있다. 따라서, 지역정보화에 대한 별도의 이론적 근거를 제시하기 보다는 IT 도입과 확산의 양대 측면에 있어서의 선행연구를 살펴보는 것이 보다 타당하리라 생각된다. 그러나 여기에서는 지역정보화가 최근에 떠오르고 있는 관심사라는 점과 본 소고의 논점을 감안하여 IT의 도입단계에서 부각되는 이용자의 주관적 가치에 의거한 IT 수용모델과 IT에 대한 이용자의 위험 대응성향에 관한 대표적 선행연구 몇가지 만을 소개하기로 한다. 정보화 시대에서 조직의 경쟁우위 달성은 정보기술이 어떻게 도입되고 어떻게 이용되느냐에 따라 달라진다(Brancheau et al. 1987). 이 논리를 단위조직에서 지역으로 확대해 본다면 지방화와 함께 정보화가 전개되고 있는 우리나라의 경우 지역의 경쟁우위는 정보기술의 도입과 이용 수준에 상당한 영향을 받게된다고 말할 수 있을 것이다. 결국 지역에 정보기술의 성공적 도입은 정보기술에 대한 이용자들의 주관적 가치(perceived value / utility)와 잠재 위험에 대한 대응성향(risk-taking propensity)등 크게 두가지 요인에 의해 좌우된다.

1. 주관적 가치에 의거한 IT 수용모델

여기서 주관적 가치란 이용자가 IT에 대해 인지하고 있는 IT의 유용성과 사용의 용이성에 의해 결정된다(Davis, 1989). 이러한 관점에 대해 데이비스(G.B. Davis)는 IT 도입동기요인을 연구하여 기술수용모형(TAM : Technology Acceptance Model)을 발표하였다. 이 모형은 피쉬바인(Fishbein)과 아젠(Ajzen)이 제안한 합리적행위이론(TRA: Theory of Reasoned Action)을 토대로 한 모델로써, IT 이용자의 저변확대가 가속됨에 따라, 광범위한 최종사용자 컴퓨팅(EUC) 기술에 대한 이용자의 행위를 개념화 하여 IT 도입의 결정요소를 제시하는 것을 주요 목적으로 하고 있다. 아래의 <그림 II-1>에 보인 바와 같이 TAM은 IT에 대해 인지된 유용성, 사용의 용이성, 사용자 태도, 그리고 실제 정보기술의 도입과 의도(intentions)사이의 인과적 연결성(causal linkages)을 설명하고 있다.

데이비스의 기술수용모형(TAM)은 정보시스템 사용자들의 기술수용에 대한 행위를 설명하는데 있어 일반적이고도 타당성 있는 IT 수용의 결정인자로서의 역할을 하고 있다. 조직내 최종사용자들의 정보기술도입 거부 결정에 있어서의 영향요인을 워드프로세스 패키지를 예로 하여 실증연구를 수행한 결과 사용의 용이성이 IT 도입 결정의 2차적 결정요소로, 유용성은 가장 중요한 영향요인으로 작용함을 검증하였다. 그러나 이들의 모형은 정보시스템 사용자들을 대상으로 그들의 내적 신념, 태도 그리고 의도에 대한 외적 요인의 영향을 추적해 보는 기초를 제공하였다는 점에서 높게 평가 받고 있다.

<그림 II-1> 기술수용모형(TAM)



## 2 IT에 대한 이용자의 위험 대응 성향

IT의 조직내 도입은 곧 변화를 의미하게 되며 변화는 다시 조직원들의 저항을 부르게 된다. 정보기술(기술측 : 정보기술 및 시스템의 기술적 측면)을 조직내(인간측 : 기술측의 도입에 의해 영향을 받는 사람이나 조직적 측면)에 도입할 때는 정도의 차이는 있으나 반드시 발생하는 조직원의 저항은 소외집단의 저항과 이질집단의 저항등 크게 두가지 유형으로 분류된다 (高木晴夫 외 1992). 이러한 저항은 곧 IT의 도입에 따른 잠재 위험에 대한 저항인 것이다.

1) 소외집단의 저항 : 기술측 일변도의 정보화 전개는 결국 인간측의 인식부족과 수용 여건의 미성숙으로 인해 일부 계층만이 기술측 도입에 대한 긍정적 반응을 보이게 될 뿐, 대다수는 이에 대한 반발 내지 위협에 따른 거부감을 나타내게 된다. 여기서 이런 집단을 소외 집단이라 칭할 때, 기술측 중심의 정보화 전개는 소외집단의 저항에 직면하게 되어 결국 실패하게 된다는 이론이다.

2) 이질집단의 저항 : 기술측의 전개가 성숙되지 않은 단계에서 인간측 일변도의 전개는 기존의 가치체계를 고수하는 이질집단에게 정보화에 대한 비판 기회를 제공함으로써 이들의 의견이 여론화되어 미약한 사상의 수용을 거부하는 기류를 조성하는 등 해빙단계에서 상당한 제약을 초래함으로써 결국 실패에 이른다는 것이다.

이와 같이 인간측이나 기술측 그 어느 쪽도 독립적으로 전개될 수 있으나, 한쪽으로 치우친 추진정책은 결국 실패를 낳고 만다. 또 한가지 특기할 사항은 인간측과 기술측 모두 전개의 타이밍이 상당히 중요하다고 하는 것이다. 예컨대 인간측의 경우, 해빙이 늦어지면 늦어질 수록 그만큼 '소외집단'의 저항이 증대하게 되며, 기술측의 전개가 미흡하면 할 수록 '이질 집단'의 저항이 증가하게 된다.

이상에서 살펴 본 이용자의 위험대응 성향은 일반론적인 것이며, 조직의 특수한 상황이나 개인적 위험대응 성향을 나타내는 것은 아니다. 경영층과 현업 종사원은 IT의 도입에 대한 입장이 서로 다를 수 있으며, 개인의 성향에 따라 위험에 대한 저항은 각기 다른 패턴으로 나타날 수 있다. 세스(Seth 1968)는 "인지된 위험은 불확실한 상황에는 항상 존재한다"고 말하고 있다. IT의 도입 등 정보시스템 구축사업이 위험이 높은 사업이라는 점을 감안할 때, IT 도입시 가장 문제시 되는 것은 IT의 신뢰성 그 자체 보다는 도입 당시 발생할 수 있는 저항에 대한 사전 대처 방안을 강구하는 일이다. 무어와 저겐(Moore & Gergen 1985)은 "위험에 대한 개인적 성향은 의사결정에 대

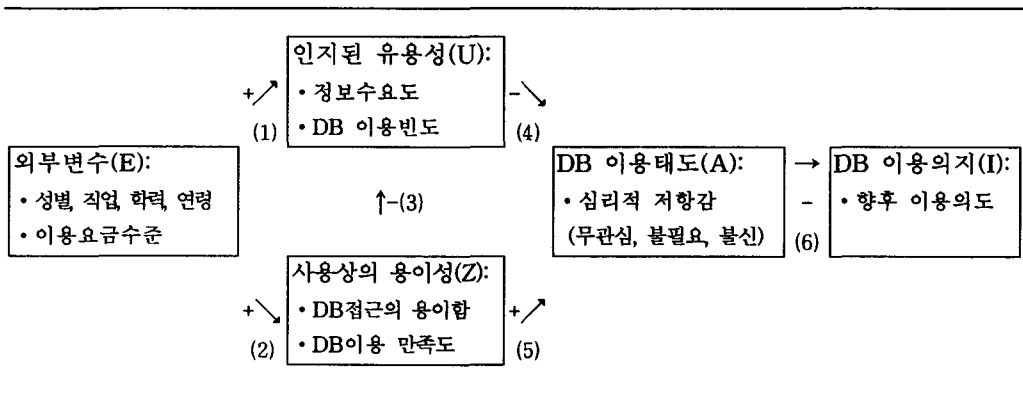
한 경험과 숙련도에 상당히 좌우된다”고 말하면서 IT에 대한 이용자들의 사전 지식과 경험을 강조하고 있다. 그외에도 IT 도입에 따른 이용집단의 대응성향은 사회조직 구조의 경직도(Miller & Toulouse 1986), 사전 교육 및 이용경험 수준(Libby & Fishburn 1977), 관련 정보의 입수를 통한 숙지도(Zinkhan 1987) 등이 결정요인으로 작용하는 것으로 알려져 있다.

### III. 연구 개념틀(Research Framework) 설정

#### 1. 연구의 개념틀

지역정보시스템의 DB 구축 및 운용에 결정적인 관건은 지역주민의 예상되는 시스템 이용수준일 것이다. 그러나 데이비스의 기술수용모형을 지역정보화의 환경에 맞추어 보면 DB 이용수준은 주민의 이용의지에 영향을 받게 되며 이용의지는 정보센터 DB의 유용성과 사용상의 편리성에 좌우된다. 나아가 DB의 유용성과 사용상의 편리성은 상당히 주관적 평가에 따른 것으로서 학력, 성별, 직업, 연령 등 주민의 인적 구성요소와 이용요금과 같은 외적 요인에 좌우될 것으로 해석된다. 그러나 이는 어디까지나 가정일 뿐 검증된 것은 아니다. 따라서 본 연구에서는 데이비스의 TPM을 지역정보화에 확대 적용하여 아래의 <그림 III-1>과 같이 연구의 개념적 틀을 구성하고 관련되는 가설을 설정하여 실증 연구를 통해 가설을 검증하였다.

<그림 III-1> 연구의 개념적 틀



## 2. 가설설정 및 검증방법

- (1) 가설 1 : 외부변수(E)는 DB에 대한 유용성(U) 평가에 직접적인 영향이 없다.  
 가설 1-1) DB 유용성(U)의 간접지표인 정보수요도와 DB이용도는 이용자의 성별, 직업, 학력, 연령에 무관하다.  
 가설 1-2) DB 유용성(U)의 직접지표인 DB이용도는 이용요금 수준에 따라 차이가 없다.
- (2) 가설 2 : 외부변수(E)는 DB 사용상의 용이성(Z) 평가에 직접적인 영향이 없다.  
 가설 2-1) DB 용이성(Z)의 간접지표인 DB 이용만족도는 이용자의 성별, 직업, 학력, 연령에 무관하다.
- (3) 가설 3 : DB 용이성(Z)은 DB 유용성(U)의 간접지표인 정보수요도와 긴밀한 관계가 없다.
- (4) 가설 4 : DB 이용태도(A)의 영향요인인 무관심(소외적 저항)은 DB 유용성(U)의 간접지표인 정보수요도와 무관하다.
- (5) 가설 5 : DB 이용태도(A)의 영향요인인 불필요, 불신(이질적 저항)은 DB 용이성의 간접지표인 DB 이용만족도와 긴밀한 관계가 없다.
- (6) 가설 6 : 향후 DB 이용의지(I)는 DB 이용태도(A)를 대표하는 심리적 저항감과 긴밀한 관계가 없다.

각 가설의 검증을 위해서  $\chi^2$  테스트를 실시하여 상관관계를 알아보았다.

## 3. 설문항목의 구성

설문지는 아래와 같이 5개 영역으로 구성되었으며 각 영역별 조사목적은 다음과 같다.

**영역 I (응답자의 인적사항)** : 응답자의 직업, 학력, 연령, 성별 등 일반적 인적사항을 파악하여 이를 설문영역별 분석기준으로 삼는다.

**영역 II (정보 유형별 수요와 이용빈도)** 지역정보군을 생활정보(일상생활, 문화·행사, 교육, 지역뉴스), 특산·관광정보(농산품, 공산품, 관광지), 산업·경제정보, 행정·의회 정보, 기타 등 5개 대항목으로 나누고, 각 대항목에 대한 세부항목별 우선순위와 기존 정보채널에 대한 이용빈도를 파악한다.

**영역 III (유형별 정보입수경로 및 입수정보에 대한 만족도)** : 기존 정보입수 채널에

대한 주민의 주관적 만족도를 평가해 보는 것은 대체수단으로서의 DB 용이성(Z)을 가늠하는데 중요한 근거를 제공한다.

**영역Ⅳ(현행 정보센터 및 정보통신서비스 이용태도에 관한 설문) :** 가설을 검증하는데 필요한 정보를 위해 현 정보센터에 대한 인지도와 서비스 이용태도(A)중 심리적 저항감(무관심, 불필요, 불신)요인을 불이용 사유를 통해 파악한다.

**영역Ⅴ(향후 DB이용의도에 관한 설문) :** 향후 지역 DB에 대한 이용의도(I)를 가늠하는데 필요한 설문 영역이다.

## IV. 설문수행 및 기초자료 분석

### 1. 설문수행방식

이번에 실시된 설문조사는 조사대상의 범위가 워낙 넓고 다양하여 설문을 단편적인 한두 가지 항목으로 국한할 수 없었었기 때문에 가가호호 일일이 방문한다거나 행인들을 대상으로 또는 전화를 이용하여 조사한다는 것은 현실적으로 불가능하였다. 또한 설문대상자가 불특정 다수여야 하는 특성을 감안해 볼 때, 표본의 규모 역시 상당수에 달하는 주민들로부터 응답을 얻어내야 의미있는 분석이 가능할 것으로 판단되었다. 컴퓨터를 이용한 검색 가능자(설문에 대한 신뢰있는 응답 가능자)의 수가 청주생활권역의 약 60만 인구중 학력과 연령을 각각 고등학교 재학 이상, 15세이상 60세이하로 잡더라도 조사대상 인구는 약 30만명(모집단의 약 50%)을 상회하고 있다. 따라서, 신뢰성 있는 통계처리를 위해 필요한 최소한의 표본규모는 아무리 적게 잡더라도 조사대상자의 약 0.3% - 1% 수준 (최소 1,000명 이상)은 유지되어야 할 것으로 판단되었다. 이 정도 규모의 응답을 얻어내기 위해서 가장 손쉬운 방법인 우편 조사방식을 채택할 경우, 그 조사내용에 따라 약간의 차이는 있으나 평균 응답율이 5%-10% 선에 그친다는 점을 감안할 경우, 적어도 2만부의 설문지를 배포하여야 분석가능한 응답을 회수할 수 있다는 결론에 도달한다. 더욱이, 설문지를 이용한 설문조사의 대표적 단점으로 지적되는 무성의한 대답, 저조한 응답율, 회수의 지연 등 제반 문제들을 없애기 위하여 우편에 의한 조사 등 기존의 방식을 지양하고 색다른 방식을 모색하지 않으면 안되었다. 결국 집회, 강연 등 각종 행사장에 직접 방문하여 참석한 사람(주로 직장인)들로 부터 취지를 설명한 후 응답을 얻었으며, 국민학교 담임선생들에게 의뢰하



여 가정통신문 형식으로 학부모(주로 가정주부)에게 응답을 얻어내는 한편 고등학교와 대학생들은 담임교사와 담당교수들에게 설문조사를 부탁하는 등 크게 세가지 채널을 통해 설문을 실시하였다. 그 결과 무성의한 응답을 제외한 회수율은 81.4%, 총 응답자의 수는 1,335명에 달했다.

## 2. 설문영역별 기초자료 분석

각 설문영역별 빈도조사를 통해 설문응답의 기본적인 내용과 의미를 파악하였으며, 가설검증에 필요한 영향인자별 상관도와  $X^2$  테스트에 부합되도록 기초자료를 재구성하였다.

### 가. 영역 I : 일반사항

#### (1) 직업별 응답자 현황

<표 IV-1>에서 보는 바와 같이 학생(대학과 고등학교 재학생)이 567명(42.5%)으로 전체 응답자 중에서 가장 큰 집단으로 나타났으며, 주부가 495명(전체의 37.1%)으로 그 다음 순으로 집계되었다. 주부가 두번째로 큰 집단이라는 점은 현 시점에서 볼 때 잠재이용자로 보기에는 다소 무리가 있으나 컴퓨터의 보급과 교육이 이루어질 경우 가장 중요한 이용자 집단이다. 직장인은 241명으로 전체 응답자의 18.1%, 이 가운데 기업체 직원(회사원)이 65명으로 가장 큰 집단이며, 관공서, 교육과 농/어/임업 종사자가 그 다음을 각각 차지하였다. 한편 기타 직군에는 지역의회 의원들과 지역봉사단체 종사원들이 주류를 이루고 있다.

<표 IV-1> 직업별 응답자 분포

직업	관공서	교육연구	언론방송	출판문화	농어임업	자영업자	회사원	학생	가정주부	기타	계
응답수	57	42	13	8	32	24	65	567	495	32	1,335

#### (2) 학력별 응답자 현황

설문 응답자의 학력수준을 보면 고졸이하가 836명(62.6%)으로 제2위인 대졸이상자 357명(26.7%)보다 단연 큰 수치를 보이고 있어 응답자의 학력별 불균형을 이루고 있는 것으로 나타났다. 그러나 내용면에서 보면 고졸이하 836명 가운데 절반이 넘는

425명이 현재 고등학교에 재학하고 있는 컴퓨터 세대이며 이들의 20%이상이 1-2년내에 전문대학 이상의 대학에 진학할 것으로 보여 외형적으로 보이는 응답자의 학력간 불균형은 정보수요 분석에 편향적인 결과를 보이지는 않을 것으로 판단된다.

(3) 성별, 연령별 응답자 현황

응답자를 성별로 구분해 볼 때, 여자가 712명으로 623명인 남자보다 다소 많은 편이지만 상당히 균형을 이루고 있는 편이며, 정보수요분석에는 아무런 편향적 결과를 낳을 것 같지는 않다.

연령으로 본 응답자의 분포는 고교 재학중인 10대가 425명(31.8%)으로 가장 많고 40대, 30대, 20대, 50대의 순으로 나타났다<표 IV-2>.

<표 IV-2> 연령별 응답자 분포

연령	10대	20대	30대	40대	50대	60대	계
응답수	425	144	319	337	101	9	1,335

(4) 이용요금 수준

현 정보센터들이 부과하는 서비스 이용요금에 대해서는 이용자의 상당수가 '적당하다'거나 '다소 비싼 편'이라는 반응을 보이고 있다. 특히 해외 정보센터의 이용료의 적정성은 3.86으로 기존의 대표적 정보센터 중 가장 '비싼 편'으로 평가 되었다.

<표 IV-3> 이용 요금 수준 평가

구분	천리안/PC서브	하이텔	KOTIS (무역협회)	KINII-IR (산업기술정보원)	KOSIS (한국통계청)	KETEL/MEET (한국경제매일경제신문사)	Dialog/JOIS 등 해외 정보센터	
요금 적정성	매우 비싸다. (5점)	29	11	19	13	15	2	17
	비싼 편이다. (4점)	121	93	81	66	34	22	10
	적당하다. (3점)	503	492	59	182	66	101	24
	싼편이다. (2점)	153	130	3	72	12	37	0
	매우 싸다. (1점)	2	4	0	0	0	0	0
	잘모르겠다. (0점)	527	605	1,173	1,002	1,208	1,173	1,284
평균 적정성	3.03	2.97	3.72	3.06	3.41	2.93	3.86	

나. 영역Ⅱ : 정보 유형별 수요와 이용빈도

(1) 수요도

주민의 수요도에 따라 세부 정보항목들을 그룹화하여 보면 <표 IV-4>와 같이 분류해 볼 수 있다. 제 1군은 계량적 관심도 3.5이상 되는 정보군으로 비교적 주민들이 주관적으로 느끼는 필요성이 높은 정보항목들의 집합이다. 제 1군에 속하는 5개항목 가운데 4개항목이 생활정보군에 속하는 것들이며, 그들의 공통된 특징은 정보의 가변성이 매우 높은 정보들이라는 점이다. 이는 곧 지역정보센터가 해당 정보제공자(IP)들과 온라인으로 연결된 상태에서 즉각 최신의 정보를 제공받는 것이 매우 중요하다는 것을 암시하고 있다. 제2군은 정보수요가 '보통'을 상회하는 정보항목들의 집합으로서 이에 속하는 9개 정보항목들 가운데 생활정보가 4개항목, 특산/관광정보가 3개, 민원안내 등 행정정보가 2개 항목 포함되어 있다. 이 군에 속하는 정보항목들의 가변성은 비교적 낮지만 단주기적 갱신이 요구되며 주민의 생활영위에 간접적으로 영향을 미치는 정보들이다. 제 3군에 속하는 정보항목들은 '수요도가 대체로 낮은' 것으로 평가되는 것들이다. 이 군에 속하는 정보들의 특징은 가변성이 낮아 서적, 잡지, 혹은 해당 기관 등 기존의 정보입수채널로 부터 별 무리없이 필요정보를 얻어낼 수 있는 것들이다. 또한 주민의 생활영위에 직간접적으로 영향을 끼치지 못하는 스포츠, 예술, 경조사 등 생활정보군에 속하는 정보항목들도 이 군에 끼어 있음을 볼 수가 있다. 제4군은 수요도가 아주 낮은 집단으로 의회정보(의원약력, 의정활동)가 주류를 이루며, 의학상식, 교통편 등 데이터베이스 검색 보다 기존채널로 훨씬 쉽게 얻을 수 있는 생활정보가 포함되어 있다. 비록 의회정보가 가장낮은 집단으로 분류되었지만 지방화가 활성화 되면 주민들의 인식이 달라질 것으로 전망된다.

<표 IV-4> 정보 수요도에 따른 분류

	제1군(3.5점 이상)	제2군(3.0~3.4점)	제3군(2.9~2.5점)	제4군(2.5점 미만)
계	생활 4개항목 특산/관광 1개항목 산업/경제 0개항목 행정/의회 0개항목	생활 4개항목 특산/관광 3개항목 산업/경제 0개항목 행정/의회 2개항목	생활 4개항목 특산/관광 3개항목 산업/경제 5개항목 행정/의회 0개항목	생활 2개항목 특산/관광 0개항목 산업/경제 0개항목 행정/의회 2개항목
세부 정보 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 물가/세일 3.88</li> <li>○ 뉴스속보 3.73</li> <li>○ 중고품매매 3.58</li> <li>○ 부동산매매 3.56</li> <li>○ 농산물구입안내 3.56</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요식업소 3.47</li> <li>○ 학습/진로 3.38</li> <li>○ 사회교육 3.35</li> <li>○ 민원안내 3.34</li> <li>○ 관광명소 3.23</li> <li>○ 인력중개 3.13</li> <li>○ 신간서적 3.08</li> <li>○ 숙박안내 3.03</li> <li>○ 시정홍보 3.02</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 농산품제품소개 2.91</li> <li>○ 산업분석/예측 2.91</li> <li>○ 예술 2.85</li> <li>○ 산업기초통계 2.85</li> <li>○ 특산단지 2.75</li> <li>○ 공산품제품소개 2.75</li> <li>○ 경제기초통계 2.71</li> <li>○ 경조사 2.63</li> <li>○ 사회단체행사 2.62</li> <li>○ 스포츠 2.60</li> <li>○ 경제분석/예측 2.59</li> <li>○ 기술/특허 2.57</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의원약력 2.43</li> <li>○ 의정활동 2.41</li> <li>○ 교통편 2.21</li> <li>○ 의학/건강 1.86</li> </ul>

(2) 이용빈도

기존 정보센터에 대한 이용도는 대표적 정보센터들 가운데 천리안이 2.09점, 하이텔이 1.99점으로 각각 1, 2위를 차지하였다. 이는 '거의 이용하지 않는다'는 것이 지배적인 반응임을 말해주는 것이다. KINITI-IR, KOTIS, KOSIS 등이 그 뒤를 잇고 있으나 이들 정보센터에 대한 주민들의 반응은 전혀 이용해본 적이 없거나 거의 이용하지 않는 것으로 나타났다. 한편 KETEL, MEET 등 경제신문내용을 DB화하여 제공하는 정보센터의 이용도가 극히 낮은 이유로는 컴퓨터통신의 저변확대가 이루어지지 않은데다 기존 신문에서 동일한 정보를 쉽사리 얻을 수 있기 때문으로 판단된다.

<표 IV-5> 기존 정보센터 이용빈도

구 분		천리안/ PC서브	하이텔	KOTIS (무역협회)	KINITI-IR (산업기술 정보원)	KOSIS (한국통계청)	KETEL/ MEET (한국경제/ 매일경제 신문사)	Dialog / JOIS 등 해외정보 센터
이 용 도	자주 이용한다. (4점)	211	200	8	21	5	2	0
	가끔 이용한다. (3점)	213	189	56	76	12	36	3
	거의 이용치 않는다. (2점)	392	344	102	298	136	129	48
	이용경험 없다. (1점)	519	602	1,169	940	1,182	1,168	1,284
평균 이용도		2.09	1.99	1.18	1.38	1.13	1.16	1.04

다. 영역Ⅲ : 정보입수경로 및 입수정보에 대한 만족도

그간 지역주민이 소요 정보를 입수한 주요 채널을 파악하고 그에 대한 만족도를 분석해 보는 일은 향후 정보센터 데이터베이스에 근거한 정보제공에 어떠한 차별화 정책을 수립하여야 하는가에 근거를 제공한다는 면에서 상당한 의미를 갖는다.

<표 IV-6>를 볼 때 전반적으로 지역주민이 의존하는 정보채널은 정보유형별로 차이는 있으나 방송매체, 신문, 가족/친지, 해당기관으로부터 우송되는 책자 및 팸플렛 등이 주류를 이루어 온 것으로 판단된다. 이러한 사실은 소요 정보입수 활동을 능동적으로 벌여왔다기 보다는 기존채널부터 소요 정보를 우연히 접하게 되는 수동적 정보활동에 의존하였음을 시사하는 것이다.

현 정보센터들의 서비스에 대한 만족도는 대부분 '그저 그렇다'에서 '불만족 스

렵다'는 반응을 보였다. 천리안/PC서브(3.14), 하이텔(3.13), KETEL/MEET (3.10), KINIT-IR(2.93) 등은 '그저 그렇다'는 수준이며 KOSIS(2.54)와 KOTIS (2.39)등은 불만족스러운 반응이 더 짙은 정보센터로 드러났다.

<표 IV-6> 정보입수경로 분포 및 입수 정보에 대한 만족도

대분류	중분류	소분류	정보입수경로								평균 만족도	표준 편차	무응답	
			방송매체	중앙신문	지방지/생활정보지	하이텔/천리안	잡지/간행물	가족/친지	전문서적/전문가	기타관련기관				
생활정보	일상생활	매매/임대			324	25	6	156			89	3.56	0.456	735
		인력중개	14		35		11	45		9	43	3.01	0.032	1,178
		교통편				4					11	4.10	0.321	1,320
		의학/건강	8				12	64			51	3.58	0.689	1,200
		물가/세일	88					56			213	4.12	0.812	978
	문화행사	단체행사	76		33			49			313	3.89	0.045	864
		스포츠	254	18	56			24			214	3.22	0.876	769
		예술	205		89			58			101	3.11	0.843	882
	교육진로	경조사						214				4.25	0.021	1,121
		서적	24	89	76	156	49	21	39		4	3.10	0.964	877
		사회교육	62		11		31	15			89	3.11	0.341	1,127
		학습/진로	4	102	21	34	68	91	43		33	3.00	0.239	939
	뉴스	뉴스속보	452	354	189	89					9	3.11	0.421	242
특산관광정보	농산품	제품소개	128	23	78		11	8			56	2.91	0.655	1,031
		구입안내	112	11	55	6	23	22			39	3.08	0.441	1,067
		특산단지	3		12		8					3.15	0.468	1,312
	공산품	제품소개	18		6		12	11			29	2.78	0.981	1,259
		관광명소	2	8			56	47				3.51	0.654	1,222
		숙박안내									45	2.89	0.086	1,290
	요식업소			19		52	102				3.09	0.114	1,162	
산업경제정보	산업	기초통계				49	25				56	2.19	0.451	1,205
		분석/예측								12	9	2.01	0.554	1,314
	경제	기술/특허				38						3.19	0.659	1,297
		기초통계	19	21		56					19	2.24	0.054	1,220
	분석/예측	24							8		2.39	1.076	1,303	
행정의회정보	행정	민원안내			16						24	2.91	0.569	1,239
		시정홍보			22						3	2.45	0.765	1,300
	의회	의원약력					4				11	2.07	0.653	1,320
		의정활동	9	7				5			6	2.71	0.871	1,308

&lt;표 IV-7&gt; 기존 정보에 대한 만족도

구 분		천리안/ PC서브	하이텔	KOTIS (무역협회)	KINII-IR (산업기술 정보원)	KOSIS (한국통계청)	KETEL/ MEET (한국경제/ 매일경제 신문사)	Dialog/ JOIS 등 해외정보 센터
만 족 도	매우 만족스럽다.(5점)	59	51	3	11	0	2	0
	만족스럽다. (4점)	161	144	8	36	10	41	3
	그저 그렇다. (3점)	433	389	52	179	56	86	29
	불만족스럽다. (2점)	134	126	78	48	23	21	6
	매우 불만족이다.(1점)	17	13	16	15	18	4	0
	잘모르겠다. (0점)	531	612	1,178	1,046	1,228	1,181	1,297
평균 만족도		3.14	3.13	2.39	2.93	2.54	3.10	2.92

라. 영역Ⅳ : 현 정보센터 및 정보통신 서비스 이용태도에 관한 평가

#### (1) 인지도

기존 정보센터에 대한 인지도를 '아주 잘 알고 있다'를 4점 '전혀 들어본 적이 없다'를 1점으로 하여 평균점을 매겨보았을 때, <표 IV-8>에 나와 있는 대표적 정보센터들 가운데 하이텔과 천리안이 각각 2.17점과 2.16점으로 대등한 인지수준으로 가장 널리 알려져 있는 정보센터로 나타났다. 그러나 가장 높은 점수를 받은 하이텔과 천리안 역시 '들어본적이 있다'는 정도의 수준에 불과하며 나머지 정보센터들은 모두 1점대로서 대부분이 들어본적이 없다'는 반응을 보이는 등 전반적인 인지도는 극히 낮은 것으로 평가된다.

#### (2) 불이용 사유

기존 정보센터를 이용하지 않는 이유를 묻는 질문에 대해 '컴퓨터가 없어서'라는 사유를 제외하고는 거의 모든 정보센터에 대해 공통적으로 '관련정보가 없거나 이용의 필요성을 못 느끼고 있기 때문'이 지배적인 사유였다. 또한 '제공 정보를 믿을 수 없다'는 것도 불이용 사유로 매우 크게 작용하고 있음은 정보센터의 DB를 구축하고 있는 본 연구진에게 큰 경각심을 제공하는 것이라 할 수 있다. 특히 통계자료들을 제공하는 KOTIS와 KOSIS의 경우 591명과 912명이 각각 정보의 신뢰성에 이의를 달고 있음은 DB개발자들에게 시사하는 바가 매우 큰 것이라 할 수 있다.

<표 IV-8> 현 정보센터 및 정보서비스 이용에 관한 인지도와 이용태도

구 분		천리안/ PC서브	하이텔	KOTIS (무역협회)	KINTI-IR (산업기술 정보원)	KOSIS (한국통계청)	KETEL/ MEET (한국경제/ 매일경제 신문사)	Dialog/ JCIS 등 해외정보 센터
인 지 도	아주 잘알고 있다. (4점)	253	231	57	62	33	42	4
	잘알고 있다. (3점)	189	242	85	105	28	96	16
	들어본적 있다. (2점)	409	386	144	239	111	88	48
	들어본적 없다. (1점)	484	476	1,049	919	1,163	1,109	1,267
평균 인지도		2.16	2.17	1.36	1.48	1.20	1.30	1.07
불 이 용 사 유	관련정보가 거의 없거나, 이용 필요성을 못느낀다.	541	511	782	654	883	149	944
	관련정보가 있어도 응용할 능력(인력)이 없다.	43	39	321	344	812	12	883
	컴퓨터로 접근하는 방법이 어렵다.	81	80	79	134	444	22	24
	제공되는 정보를 믿을 수없다.	249	231	591	212	912	10	0
	컴퓨터가 없어 이용치 못하고 있다.	502	500	501	502	502	502	501

마. 영역V : 지역정보센터 이용의향

전체 응답자의 90.78%인 1,212명이 지역정보센터 서비스를 이용하겠다는 적극적인 의지를 나타내고 있으며 7.34%(98명)가 긍정적 반응을 보이고 있다. 반면에 '이용할 생각이 없다'는 부정적 반응을 보인 사람은 전체 응답자의 1.87%(25명)에 불과하였다. 지역정보센터의 이용의향을 묻는 질문에 대한 응답을 아래와 같은 배점으로 계량화하여 본 결과 지역정보센터와 지역정보서비스에 대한 지역 주민의 주관적 필요성은 3점 만점에 2.89로 매우 높게 나타났다. 이는 일단 지역정보센터의 설립 취지에 지역주민들이 상당히 긍정적인 반응을 보이고 있으며 제공되는 정보가 기존 채널을 대체할 만큼 매력적인 경우 주민들의 전폭적인 지지를 얻게되어 회원확보는 물론 기금조성 및 신규사업의 전개등이 가능해질 것임을 시사하는 것이다.

직업별로 볼 때, <표 IV-9>에 보인 바와 같이 학생과 주부는 각각 2.95와 2.93점으로 지역정보센터의 이용의지를 가장 높이 표명하고 있었으며 관공서(2.89), 농어임업(2.84), 언론·출판(2.76), 회사(2.66)의 순으로 그 다음을 잇고 있다. 직업별 이용의지는 필요도와 상당히 유사한 패턴을 보이고 있으며 특히 흥미로운 점은 주관적으로 느끼는 지역정보센터의 필요도 보다 모든 직종에서 이용의지가 더 높게 나타나 있다는 점이다. 기존 정보센터에 대한 실망내지 불신 때문에 지역정보센터 설립의 필요성에 유보적인 자세를 취한 사람들도 한번쯤은 다시 새로운 기대를 걸어 보겠다는 심리가 작용한 것 같다. 이러한 사실들은 지역정보센터의 운영과 제공 정보에 각별한 주의와 세심한 배려가 필요함을 의미한다. 자칫 실적 위주의 졸속 운영으로 일관하여 주민들의 기대에 부응치 못할 경우 손상된 센터의 이미지를 회복하는데 훨씬 많은 시간과 노력이 투입되어야 한다는 것을 시사하는 것이다. 학력, 성별, 연령 등 여타 기준으로 본 지역정보서비스 이용의지는 <표 IV-10>에 제시된 바와 같다. 고등학교와 대학 재학생들이 적극적인 이용의지를 보였으며, 여자가 남자 보다 다소 높은 관심을 표명하였다. 연령별로는 예상대로 나이가 높을수록 이용의지가 낮았다.

<표 IV-9> 직업별 지역정보서비스 이용의지

구 분	관공서	교육·연구	언론·방송 출판·문화	농어임업	회 사	학 생	주 부	기 타	계
적극검토	52	21	16	28	47	543	466	39	1,212
긍정검토	4	14	5	3	15	20	24	13	98
의향없습	1	7	0	1	3	4	5	4	25
계	57	42	21	32	65	567	495	56	1,335
평균의지도	2.89	2.33	2.76	2.84	2.68	2.95	2.93	2.63	2.89

<표 IV-10> 학력·성별·연령별 지역정보서비스 이용의지

구 분	학 력 별			성 별		연령별					
	고졸 이하	대학 재학	대졸 이상	남	여	10대	20대	30대	40대	50대	60대
적극검토	795	137	280	532	680	413	137	280	302	75	5
긍정검토	30	3	65	72	26	12	5	31	29	21	0
의향없습	11	2	12	19	6	0	2	8	6	5	4
계	836	142	357	623	712	425	144	319	337	101	9
평균의지도	2.94	2.95	2.75	2.82	2.95	2.97	2.94	2.85	2.88	2.69	2.11



### V. 가설검증과 해석

가설 1 : 외부변수(E)는 DB에 대한 유용성(U) 평가에 직접적인 영향이 없다.

가설 1-1의 경우  $X^2$  테스트를 실시한 결과 <표 V-1>에 보인 바와 같이 유의수준 5%에서는 DB 유용성(U)의 간접지표인 정보수요도와 DB이용도는 생활정보군에 대한 직업간 차이를 보이는 것 외에는 여타 모든 경우에 대해서는 이용자의 성별, 직업, 학력, 연령 등과 같은 외부요인에 따라 차이가 있음이 드러났다. 산업경제의 경우는 특히 성별, 학력, 직업, 연령 등 외부요인에 따라 그 수요에 상당한 차이를 보이고 있다. 따라서, 귀무가설 1-1은 사실이 아님이 드러났다.

<표 V-1> 가설 1-1에 대한  $X^2$  테스트 결과

요인별 정보군별		성 별 (d.f.=4)	직 업 (d.f.=28)	학 력 (d.f.=8)	연 령 (d.f.=20)
		임계치( $\alpha=.05$ ) : 9.488	임계치( $\alpha=.05$ ) : 41.337	임계치( $\alpha=.05$ ) : 15.507	임계치( $\alpha=.05$ ) : 31.410
X <sup>2</sup> 값	생 활 정 보 군	16.045 (p<.015)	38.435 (p<.100)	48.445	30.144 (p<.100)
	특산/관광정보군	124.888	46.863 (p<.002)	18.268 (p<.002)	36.243 (p<.002)
	산업/경제정보군	426.749	116.455	35.463	104.235
	행정/의회정보군	38.316	51.045 (p<.001)	16.045 (p<.015)	216.145

가설 1-2 (DB 유용성(U)의 직접지표인 DB이용도는 이용요금 수준에 무관하다)를 검증하기 위하여 기존 정보센터의 대표적인 천리안과 하이텔을 대상으로 이용도와 요금수준과의 관계를 알아보았다. <표 V-2>에 보인 바와 같이 두 정보센터 모두  $X^2$ 의 값이 유의성을 갖기에는 너무 값이 크게 나왔다. 이는 곧 두 변수간에 상당한 상관관계가 있음을 의미하는 것이다. 따라서 이용요금과 이용빈도는 상호 무관하다는 귀무가설은 기각된다.

<표 V-2> 가설 1-2에 대한 X<sup>2</sup> 테스트결과

요급수준 DB 이용빈도	천리안						하이텔					
	매우 비쌌	비싼 편입	적당 수준	저렴 한편	매우 저렴	계	매우 비쌌	비싼 편입	적당 수준	저렴 한편	매우 저렴	계
자주 이용함	0	45	126	37	3	211	0	37	123	37	3	200
가끔 이용함	5	88	102	17	1	213	4	66	104	14	1	189
거의 이용치 않음	29	184	168	11	0	392	26	164	147	7	0	344
계(응답수)	34	317	396	65	4	816	30	267	374	58	4	733
$\chi^2$ 값	266.589 (d.f. = 12)						268.996 (d.f. = 12)					

가설 2 : 외부변수(E)는 DB 사용상의 용이성(Z) 평가에 직접적인 영향이 없다.

DB 용이성(Z)의 간접지표인 DB 이용만족도는 <표 V-3>에 보인 바와 같이 이용자의 성별에 따라서는 유의한 차이가 없으나 학력과 연령에는 상당한 차이를 보이고 있다. 학력이 높을 수록, 그리고 나이가 많을 수록 비판적 성향이 강한 것으로 나타났다. 따라서 귀무가설 2는 성별의 경우에는 채택되며, 학력 및 연령의 경우에는 기각된다. 직업에 대한 검증은 연령의 경우와 거의 유사한 분포를 보이므로 검증을 생략하였다.

<표 V-3> 가설 2에 대한 X<sup>2</sup> 테스트 결과

요인별 DB만족도	성 별		학 력			연 령						계	
	남	여	HS	UV	GR	10대	20대	30대	40대	50대	60대		
응 답 분 포	매우 만족	30	29	44	6	9	29	10	12	6	1	0	59
	대체로 만족	96	65	136	11	14	80	27	33	16	4	0	164
	보 통	254	179	226	73	134	216	74	89	43	10	1	433
	대체로 불만	81	53	48	27	59	67	23	28	13	3	0	134
	매우 불만	12	5	8	6	3	8	3	4	2	0	0	17
계	433	311	462	123	219	401	137	166	79	18	2	804	
X <sup>2</sup> 값	2.715 (p<.015, d.f. = 4)		38.435 (p<.100, d.f. = 8)			63.292 (p<.100, d.f. = 20)							

가설 3 : DB 용이성(Z)은 DB 유용성(U)의 간접지표인 정보수요도와 긴밀한 관계가 없다.

<표 V-4>에 보인바 와 같이 X<sup>2</sup> 테스트 결과가 귀무가설은 유의수준 5%(임계치

= 21.026, d.f.=12)에서 안정적으로 채택된다. 즉 DB 용이성은 정보수요도와 상호 독립적이다.

<표 V-4> 가설 3에 대한 X<sup>2</sup> 테스트 결과

정보수요도		제1군 (5~4점)	제2군 (4~3점)	제3군 (3~2점)	제4군 (2~1점)	계
응답 분포	매우 만족	12	20	23	4	59
	대체로 만족	23	58	72	8	161
	보통	89	151	168	25	433
	대체로 불만	22	42	53	17	134
	매우 불만	2	6	7	2	17
계		148	277	323	56	804
X <sup>2</sup> 값		13.654 (p<.354, d.f. = 12)				

가설 4 : DB 이용태도(A)의 영향요인인 무관심(소외적 저항)은 DB 유용성 (U)의 간접지표인 정보수요도와 긴밀한 관계가 없다.

가설 4의 경우 X<sup>2</sup> 테스트를 실시한 결과 귀무가설은 기각되지 않는다. <표 V-5>에 보인 바와 같이 유의수준 5%에서 DB이용태도의 영향요인인 무관심(소외적 저항)요인은 DB 유용성(U)의 간접지표인 정보수요도에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 V-5> 가설 4에 대한 각 정보수요집단별 분포

정보수요도		제1군 (5~4점)	제2군 (3~4점)	제3군 (2~3점)	제4군 (1~2점)	응답자수
응답 분포	컴퓨터통신 능력부족 (X <sub>1</sub> )	2	6	7	8	23
	컴퓨터 미보유(X <sub>2</sub> )	67	167	192	75	502
응답자수		69	175	199	82	525
X <sup>2</sup> 값		6.525(d.f. = 3)				

가설 5 : DB 이용태도(A)의 영향요인인 불필요, 불신(이질적 저항)은 DB 용이성의 간접지표인 DB 이용만족도와 긴밀한 관계가 없다.

가설 5를 검증하기 위하여 DB용이성의 간접지표인 DB이용 만족도와 DB 이용태도(A)의 영향요인인 불필요, 불신(이질적 저항)요인을 살펴 보았다. <표 V-6>에 보인 바와 같이 X<sup>2</sup>의 값(유의수준 5%, d.f. = 6)이 유의성을 갖기에는 매우 큰 값을 나타

내고 있다. 이는 DB 이용태도(A)의 영향요인인 불필요, 불신(이질적 저항) 요인과 DB 용이성의 간접지표인 DB 이용만족도 간에 상당한 상관관계가 있음을 의미하는 것이다.

<표 V-6> 가설 5에 대한 각 정보수요집단별 분포

이용만족도		제1군 (5~4점)	제2군 (4~3점)	제3군 (3~2점)	제4군 (2~1점)	응답자수
이질적 저항	컴퓨터이용 불필요	14	99	73	15	201
	DB접근상의 어려움	8	18	13	7	46
	제공정보에 대한 불신	39	38	32	30	139
	응답자수	61	155	118	52	386
X <sup>2</sup> 값		50.183(d.f. = 6)				

가설 6 : 향후 DB 이용의지(I)는 DB 이용태도를(A)를 대표하는 심리적 저항감과 긴밀한 관계가 없다.

X<sup>2</sup>의 값을 통해 DB이용태도와 향후 DB 이용의지 간의 상관관계를 검증한 결과 귀무가설 6은 기각된다. 현 정보센터에 대한 저항요인들은 향후 지역정보센터 DB 이용의향에 상당한 영향을 끼치는 것으로 나타났다(X<sup>2</sup>=82.662, 유의 수준 5%. D.F.= 8). 이는 곧 지역 DB의 내실을 기할 수 만 있다면 잠재 이용집단을 상당 부분 확보 할 수 있을 것임을 시사하고 있다.

<표 V-7> 가설 6에 대한 향후 지역 DB 이용의지 응답 분포

이용의지 불이용 사유		적극검토	긍정검토	이용계획 없음	응답자수
응답분포	컴퓨터이용 불필요	174	19	8	201
	DB접근상의 어려움	33	11	2	46
	제공정보에 대한 불신	124	12	3	139
	컴퓨터통신 능력부족	15	7	1	23
	컴퓨터 미보유	481	8	3	502
응답자수		827	67	17	911
X <sup>2</sup> 값		82.662(d.f. = 8)			

## VI. 결 언

지금까지의 설문조사 분석을 토대로 지역정보센터의 DB 구축에 반영되어야 할 핵심 사항만을 몇가지 간추려 보면 다음과 같다.

설문대상의 4개 대정보군(생활, 특산/관광, 산업/경제, 행정/의회) 가운데 정보수요가 가장 높게 나타난 정보군은 특산/관광정보군이었으며 그 다음으로는 생활정보군, 행정/의회정보군의 순이었다. 그러나 세부 정보항목별로는 생활정보군에 속하는 정보항목들이 단연 수요가 높았다. 직업별로 볼 때는 주부와 학생이 가장 지역정보센터에 대한 기대감이나 관심이 높았으나, 학력이나 성별 그리고 연령간에는 유의할 만한 차이를 발견할 수 없었다. 교육·연구종사자들은 상당히 기존 정보센터에 비판적인 성향을 보인 관계로 지역정보센터의 기대효과에 대한 회의적 시각이 상존해 있음을 발견할 수 있었다. 그러나 지역정보센터의 필요성과 정보서비스 이용의향에 관해서는 지역주민 거의 모든 계층에서 압도적인 호응을 나타내었다.

천리안, 하이텔 등 타 정보센터의 이용요금 수준에 관한 주민의 반응을 분석해 본 결과 이용요금의 적정선은 제공되는 DB이용빈도에 상당히 좌우됨을 알 수 있었다. 따라서, 지역정보센터는 일정기간 무료로 서비스를 제공하여 회원을 충분히 확한 후, 일정기간 후 부터는 정보의 내용별로 유료화를 차등 적용하는 것이 바람직 할 것으로 분석되었다. 타 정보센터에서 제공되는 정보서비스에 대한 불만족이 두드러 졌는데 그 이유는 소요정보의 부재, 제공정보의 신뢰감 결여, 접근절차의 어려움 등이 가장 큰 요인으로 작용하고 있었다.

가설 검증을 토대로 하여 종합적으로 보건데 가설 3과 4를 제외하고는 모두 기각되었다. 특히 가설 6에서 나온 결과와 같이 현 정보센터에 대한 저항요인들은 향후 지역정보센터 DB 이용의향에 상당한 영향을 끼치게 되므로, 지역 DB의 내실을 기하여 잠재 이용집단을 확보 하는 것이 중요할 것이다. 결과적으로 데이비스의 기술수용모델(TAM)은 지역정보화의 성공적 추진계획과 사전평가 예측에 유용하게 확장 적용될 수 있을 것으로 보인다. 그러나 데이비스의 TAM을 기초로 하여 본 소고에 제시된 지역정보화 추진상의 기술수용모델에 수용되어 있는 각 변수의 세부 영향요인들에 대한 검증이 이루어지지 않았기 때문에 본 연구에서 수행된 가설검증 결과를 액면 그대로 받아들여 지역정보화에도 그대로 적용하기에는 다소 무리가 따른다. 향후 연구에서는 기술수용모델에 수용되는 영향변수들에 대한 기초 검증이 이루어져야 할 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

- 강근복, "지역정보화 촉진방안에 관한 연구", 「통신학술연구보고서」, 1992.
- 김상욱 외, "시험용 지역정보센터 구축 보고서", 「한국정보문화센터」, 1993.
- 여인갑, "정보기술 수용 모형", 「경영정보학연구」 1(2), 한국경영정보학회, 1991, 3-18.
- 이근식, "지역정보화 촉진방안에 관한 연구", 「통신학술연구보고서」, 1991.
- 이수성, "지역정보화와 지역정보센터," 「통신정책동향」 5(2), 1990, 54-62.
- 이종호 외, "지역정보센터의 DB 설계에 관한 연구", 「통신학술연구보고서」, 1992.
- 조용환 외, "지역정보화 추진전략에 관한 연구", 「통신학술연구보고서」, 1992.
- 한국정보문화센터, 「지역정보화 시리즈 -1, 2, 3」, 1992.
- 한국정보문화센터, 「지역정보화와 지역개발」, 1993.
- 황규형, "정보화사회 진전을 위한 국민의식 연구", 「연구보고 86-05」, 통신정책 연구소, 1986.
- Ajzen, I. & M. Fishbein, "Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research", Addison-Wesley, MA, (1975).
- Benbasat, I. et al., "A Critique of the Stage Hypothesis: Theory and Empirical Evidence," Communications of the ACM, 27(5), (1984), 75-89.

Brancheau, J.C., G.B. Davis & J.C. Wetherbe, "The Diffusion of End-User Information Technology : Conceptual Model and Propositions for Research," Working Paper (1987),87-13, MISRC, Unive. of Minnesota, Minneapolis, MN.

Davis, F.D., R.P. Bagozzi & P.R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," Management Science, (1989), 35(8).

Huff, S.L. & M.C. Munro, "Information Technology Assessment and Adoption: A Field Study," MIS Quarterly, (1985), 327-340.

Nolan, R.L., "Managing the Computer Resource : A Stage Hypothesis," Comm. of the ACM, 16(7), (1973), 399-405.

Rogers, E.M., Diffusion of Innovation, Free Press, New York,(1983).

Tornatzky, L.G. & K.J. Klein, "Innovation Characteristics and Innovation Adoption Implementation : A Neat Analysis of Finding," IEEE Transactions on Engineering Management, (1982), EM-29(1).

高木晴夫·小城武, "SIS經營革新を支之る 情報技術", 日本, 1992.